



# デジタル変革の カスタマージャーニー

# デジタル変革の 推進

テクノロジーの進化、お客様の期待の高まり、プロセスの強化(デジタル化など)、新しいビジネスモデルの登場により、企業と公共セクターのルールは毎日のように書き換えられているため、経営者はIT戦略の見直しを迫られています。

基本的に、ほとんどの組織は、迅速に行動し、機敏性を高め、重要なものを保護し、知見を活用して価値を生み出そうとしています。これらの目的に直接対応するのが、デジタル変革の4つの柱(エンタープライズ DevOps、ハイブリッド IT 管理、セキュリティ・リスク・ガバナンス、予測分析)です。Micro Focus は、この柱の一つずつについて、また複数の柱を同時に導入される場合についても、世界中の40,000社のお客様のデジタル変革をお手伝いします。Micro Focus は、新旧を橋渡すエンタープライズソフトウェアを提供することにより、「スマートなデジタル変革」の実現を支援します。



エンタープライズ  
DevOps



ハイブリッド  
IT 管理



セキュリティ、  
リスク、  
ガバナンス



予測分析

この目標に向けて Micro Focus のサポートによりビジネスの運営と変革を同時に実現されたお客様の成功事例を以下にご紹介します。

# 概要



Vodafone は、世界最大クラスの携帯電話通信プロバイダーです。26ヶ国に事業を展開し、55以上のネットワーク会社と提携しています。Vodafone の顧客は、全世界で4億4400万人にのぼります。

## デジタル変革の柱

ハイブリッド IT、エンタープライズ DevOps

## 業界

電気通信業

## 所在地

グローバル

## 目標

協業により Vodafone の IT 運用およびアプリケーションテストにデジタル変革をもたらし、優れたカスタマーサービスを提供する。

## リソース

Micro Focus Operations Bridge

- クラウドおよび従来型の環境のモニタリングと修正を自動化することにより、根本原因分析と修復までの平均時間を改善します。

Micro Focus ALM on SaaS

- アプリケーションライフサイクル管理作業の管理と統制により、アプリケーションの品質を改善して、期待されるビジネスバリューを実現します。

Micro Focus UFT One

- あらゆる環境のあらゆる技術を継続的にテストすることにより、テストの実行時間を短縮します。

## 成果

- ユーザー満足度の向上
- 市場投入のスピードアップ
- プロセスの効率化
- アプリケーションの品質改善

# IT 変革を簡素化

Vodafone のデジタル変革の阻害要因の一つは、分断された運用モデルにありました。プロセスには非常に多くの受け渡しが含まれており、担当者ごとに対応が異なっていました。

## エンドツーエンドの可視性の不足

Vodafone の拠点の一つは、システムの停止に関して課題を抱えていました。アラームによってサービスの停止が通知された場合、原因はファイアウォールなのか、データベースなのか、核となるアプリケーションなのかを把握するために、チームは多大な労力をかけて異なるコンソールを使っていました。インシデントがビジネスに及ぼす影響は不明で、どのシステムについても、エンドツーエンドの可視性はありませんでした。

**「基本的に、IT 部門が提供するサービスは可視化されていなかったため、事業部門は IT 組織が提供する価値を把握していなかったのです。」**

Mohammed Shata 氏、ITOM Solutions Architect、Vodafone Technology Shared Services



### Operations Bridge : 1つの画面

ハイブリッド IT インフラストラクチャの全体像を1つの画面で把握するために、Vodafone は Micro Focus Operations Bridge を選びました。これにより、Vodafone は、自社環境に関するエンドツーエンドの統合されたビューを実現しました。Operations Bridge には 200 を超えるツールを統合できるため、情報を切り貼りすることなく、統合された情報に基づいてハイブリッド IT インフラストラクチャを監視することが可能です。Vodafone の場合、集中イベントモニタリングは、AppDynamics、Dynatrace、vCenter および Cloud Optimizer、Oracle Enterprise Manager、BMC Remedy からデータを取得しています。Operations Bridge によってシグナルとノイズが区別されるため、IT 運用部門は複数の現象と戦う必要はなく、根本原因に集中することができます。

Vodafone は、機械学習を活用した AI による IT 運用モニタリング (AIOps) も視野に入れています。設定は不要で、すべてのデータタイプ、イベント、トポロジ、指標に対する異常検出と予測分析が含まれます。

### IT 部門と事業部門の密接な連携による迅速なデリバリー

Operations Bridge プロジェクトにより、IT 部門と事業部門との連携はより密接になり、新しいサービスを迅速に提供できるようになりました。「モニタリングを自動化することで負担が減ったため、エンジニアを実際の開発とサービスの拡張に充てることができるようになりました。」と Shata 氏は語ります。

「以前は解決まで数時間を要したモニタリングリクエストも、今は、わずか数分で自動的に管理されます。Operations Bridge の導入後、アラームは 70% 以上減少しました。」

Mohammed Shata 氏、ITOM Solutions Architect、Vodafone Technology Shared Services



# 低リスクで 迅速なデリバリー

デジタル変革により顧客満足度を改善するために、Vodafone は、ビジネスの需要と同じスピードで画期的なアイデアを具体化する必要がありました。

## カタールでのグローバルな Vodafone アプリ開発

Vodafone Qatar の IT 部門では、拡大を続けるビジネスをサポートする新しいアプリケーションを開発しています。これには、請求システム、サブスクライバー向けの携帯電話アプリケーションなどが含まれます。従来、IT 部門では、アプリケーションのテストケースのトラッキングとアプリケーション開発プロセス中の不具合をスプレッドシートで管理していました。

「ビジネスが拡大して IT チームの人数が増えたため、テストが複雑化し、強固なテストソフトウェアなしでは立ち行かなくなったのです。」と Vodafone

Qatar の Quality Assurance Manager である Sivaranjini Saravanan 氏は語ります。「スプレッドシートを使って数千件のテストケースと不具合を手作業で管理するのは困難でした。各テスターは単独で作業していたため、テスターの作業に関するリアルタイムのレポートもありませんでした。変更のトラッキングとバージョン管理が存在しなかったことが事態をさらに悪化させていたうえ、日次レポートを作成する手作業にも長い時間を要するようになってしまいました。」と彼女は続けます。このような状況により、Vodafone のナレッジベースの質は低下し、ソフトウェアの品質は下がり、市場投入までの時間が長期化し、コストに影響していました。

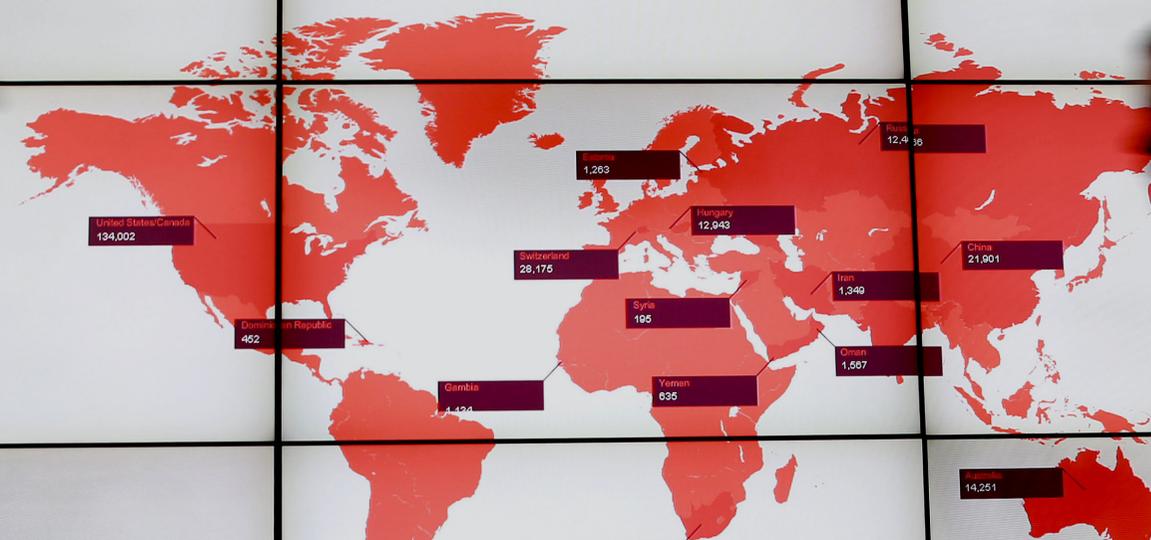
### 強力な単一のテストリポジトリとしての ALM on SaaS

Vodafone Qatar は、テストプロジェクトをサポートしていた Micro Focus に相談しました。ALM は、信頼性の高い高品質のアプリケーションのテストを計画、構築、促進するための強力な単一のリポジトリを Vodafone Qatar のテストチームにもたらししました。Vodafone Qatar は、手動テストと不具合管理に構造的なアプローチを導入した後、Micro Focus UFT One を使った手戻りテストの自動化に着手しました。この強力なソリューションにより、コストの削減と同時に、アプリケーションの品質の改善とテストリソースの効率化が可能になります。

「市場の他のテストソフトウェアと比較しましたが、Micro Focus ALM on Software-as-a-Service (SaaS) は、私たちの要件をすべて満たしており、優れた現地サポートが付帯するうえ、コストにおいて大きなメリットがありました。」

Sivaranjini Saravanan 氏、Quality Assurance Manager、  
Vodafone Qatar

### International Voice Calls





### アプリケーション品質の向上によるユーザー満足度の改善

「ALMとUFTの導入により、テストプロセスの改善が大幅に進みました。」とSaravanan氏は話します。「テストライフサイクルの重要なデータが一ヶ所にまとめられたため、リアルタイムですべてのテストの状況を確認することができます。全体として、アプリケーションの不具合のレベルは2年間で15%から6%に改善しました。品質が大幅に向上したのです。」

テストの70%を自動化したことにより、Vodafone Qatarのテスト費用は20%削減されました。同時に、ユーザー満足度の向上につながるアプリケーション品質の改善とスピーディーな市場投入を実現しました。

Saravanan氏は次のように語ります。「手戻りテストの自動化により、テストケースあたりの平均時間が56分から18分と、68%削減されました。この成功体験を得た今、当社の新しい環境にパフォーマンステストを導入するのが楽しみです。」

# まとめ

Vodafone は、エンタープライズ DevOps とハイブリッド IT 管理のユースケースに集中することによりデジタル変革に成功し、これまでにはないスピードと機敏性を実現しました。



コストを 20% 削減



アラームが 70% 減少



テスト 1 件当たりの時間を  
68% 短縮



ユーザー満足度の向上

マイクロフォーカスエンタープライズ株式会社

[jp-info-enterprise@microfocus.com](mailto:jp-info-enterprise@microfocus.com)

[www.microfocus-enterprise.co.jp](http://www.microfocus-enterprise.co.jp)

© 2020 Micro Focus or one of its affiliates. Micro Focus および Micro Focus ロゴは、英国、米国、およびその他の国における Micro Focus、その子会社、関連会社の商標または登録商標です。その他すべての商標は、該当する所有者に帰属します。 [www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)